

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data penelitian kuantitatif uji beda yang dilakukan oleh penulis menggunakan metode observasi dan pembagian kuesioner untuk mengetahui perbandingan kualitas pelayanan MINISO dan USUPSO di kota Semarang dapat ditarik kesimpulan :

1. Pada kualitas pelayanan MINISO konsumen memiliki persepsi rendah lebih banyak daripada yang memiliki persepsi tinggi. Pengetahuan dan kecepatan dalam melayani pelanggan oleh pelayan MINISO dianggap masih perlu ditingkatkan . Beberapa lokasi produk yang dijual MINISO perlu ditata kembali agar memudahkan konsumen dalam memilih produk yang disediakan MINISO
2. Pada kualitas pelayanan USUPSO konsumen memiliki persepsi rendah sama dengan persepsi tinggi, dilihat dari jumlah persentase frekuensi statistik deskriptif. USUPSO perlu meningkatkan kembali ketepatan dalam melayani kebutuhan pelanggan, serta tersedianya karyawan dalam waktu sibuk untuk memenuhi kebutuhan pelanggan
3. Tidak ada perbedaan antara kualitas pelayanan Miniso dan Usupso yang dapat diketahui dari nilai signifikansi yaitu 0,946 lebih besar dari 0.05.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti mengajukan beberapa saran antara lain :

1. Pesan akan mempengaruhi kepuasan dari konsumen, apabila pesan yang disampaikan oleh karyawan lengkap dan jelas maka konsumen akan menjadi puas . Karyawan MINISO perlu meningkatkan lagi pengetahuan akan semua produk yang ada di outlet agar dapat mempermudah dalam menjawab kebutuhan konsumen. Peletakkan barang yang ada di MINISO juga perlu ditata kembali supaya memudahkan konsumen dalam mencari barang yang di perlukan berdasarkan kategori jenis produknya.
2. Kepuasan konsumen akan muncul apabila kebutuhan konsumen dapat terpenuhi,USUPSO perlu meningkatkan komunikasi dengan konsumen agar jawaban atau pelayanan yang diberikan itu tepat sesuai dengan kebutuhan konsumen. USUPSO perlu mengatur waktu antara karyawan satu dengan yang lain pada jam sibuk, agar tetap ada karyawan yang bersiap melayani ketika konsumen memerlukan bantuan.
3. Saran untuk penelitian selanjutnya dapat mengkaji perbedaan antara aspek lain Miniso dan Usupso seperti suasana toko, persepsi akan kualitas produk dan persepsi merek.